

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขต
ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

พนิดา อัมพรราช¹
ดร.สินาท นาควัชระ²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา โดย ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานการทดสอบค่าที (T - test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA or F - test) และเมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.83) ลำดับถัดมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.97), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 1.31) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.27) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ อายุ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะหน่วยงานต้องมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์อยู่ด้านหน้าประตูทางเข้าสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการมาติดต่อขอรับบริการ และหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

1

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดนครราชสีมา Email : moodang_1@hotmail.com

2

ดร.สินาท นาควัชระ อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Email : Sinart.n@ru.ac.th

คำสำคัญ : ผู้รับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก

บทนำ (Introduction)

การเปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วรุนแรง ทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ที่มีความไม่แน่นอน มีความเสี่ยงตลอดเวลา ก่อเกิดความท้าทายให้ภาครัฐต้องปรับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งในการเปลี่ยนแปลงด้านทางสังคมทั้งการเข้าสู่สังคมสูงวัยการเคลื่อนย้ายของแรงงาน รวมทั้งวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปเป็นความท้าทายให้รัฐต้องปรับบทบาทและวิธีการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนาและบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐอย่างลึกซึ้งและกว้างขวาง ก่อเกิดความท้าทายให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างระบบงานและขีดความสามารถของกำลังคนภาครัฐ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านความมั่นคง ทั้งในเรื่องยาเสพติด ความรุนแรง การฟอกเงิน การค้ามนุษย์ และอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มขยายตัวมีรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้นมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินงาน รวมทั้งมีเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันในภูมิภาค ส่งผลให้รัฐต้องปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความคล่องตัว ได้มาตรฐานสากล (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563, หน้า 3-4)

ภาครัฐของไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้มีการปฏิรูปโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่ จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 3)

หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพมีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนรวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบายการบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายใน รวมทั้งต้องสามารถแข่งขันกับภาคส่วนอื่น โดยเฉพาะภาคเอกชน มีความสามารถในการดึงดูดและรักษาผู้มีความรู้ความสามารถ สำหรับการขับเคลื่อนภารกิจที่มีผลกระทบสูงต่อชีวิตประชาชนอันจะนำมาสู่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่วิถุณและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563, หน้า 3)

ราชการส่วนภูมิภาคเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของไทยในปัจจุบัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ประกอบด้วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเป็นการบริหารราชการตามระบบ แบ่งอำนาจ (Deconcentration) โดยรับมอบหมายภารกิจและอำนาจหน้าที่บางอย่างจากราชการส่วนกลางเพื่อนำไปปฏิบัติในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เหมาะสมสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือกฎหมายของประเทศ และต้องมีการประสานความร่วมมือกันอย่างหลากหลาย โดยยึดหลักการ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด และเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558, หน้า 7)

สำหรับจังหวัดนั้น เป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย ส่วนราชการจากกระทรวงต่าง ๆ มาอยู่ในพื้นที่เป็นตัวแทนของการบริหารราชการส่วนกลางที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่เป็นกลไกการบริหารราชการแผ่นดินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศที่มีความผูกพัน และมีผลโดยตรงกับประชาชน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการของส่วนราชการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด โดยการพัฒนางานบริการภาครัฐก็เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ต้องอาศัยบทบาท ของผู้ว่าราชการจังหวัดในการเป็นผู้นำการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการที่ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในจังหวัดที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางตามหลักของการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) บทบาทการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการบูรณาการเชื่อมโยง สื่อสาร อำนาจ ความสะดวกส่งเสริมสนับสนุนภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงองค์กร บุคลากร และเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อส่งมอบบริการภาครัฐที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองต่อประชาชน (ทชากร หอมหวล, 2560, หน้า 2)

จังหวัดนครราชสีมา เป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย ส่วนราชการจากกระทรวงต่าง ๆ มาอยู่ในพื้นที่เป็นตัวแทนของการบริหารราชการส่วนกลางที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่เป็นกลไกการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจากการศึกษารายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดนครราชสีมา โดยการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงระบบการทำงานมีค่าต่ำสุด เท่ากับ 70.77 การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลมีค่าต่ำสุด เท่ากับ 30.60 (สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา, 2563, หน้า 1)

สภาพปัญหาการให้บริการของจังหวัดนครราชสีมาดังกล่าว ส่งผลให้การบริหารราชการแผ่นดินจังหวัดนครราชสีมา ต้องมีการปฏิรูประบบการให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานภาครัฐในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการบริการต้องมีการพัฒนา

ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในประเด็น ต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวนรวม 2,648,927 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา, 2563, หน้า 8)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวนรวม 2,648,927 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamanae (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 47) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) จากผู้มารับบริการสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ทุก ๆ คนที่ 5 ที่เข้าใช้บริการจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

2. ประชาชนที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

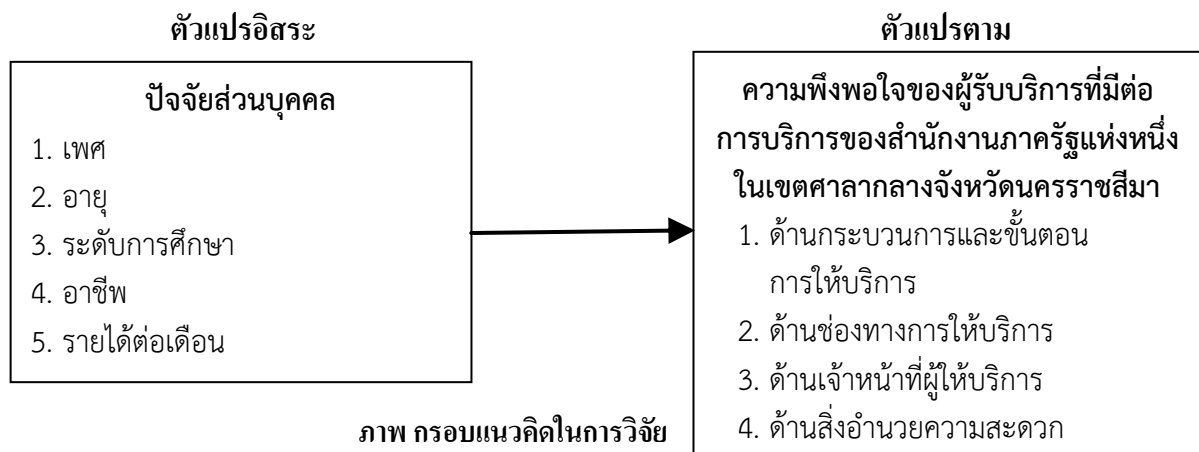
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2554, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยคริสเตียน (2563) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมาก

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยโทน เสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ (2555, หน้า 287) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่าการบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะ หรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้

กตัญญู ธีรบุญสมบุรณ์ (2556, หน้า 1) กล่าวว่าบริการ (Service) คือ กิจกรรมการดำเนินการที่เสมือนไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องเฉก เช่น สินค้า ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้บังเกิดความพึงพอใจด้วยฝีมือผู้ให้บริการ ทรัพยากรของธุรกิจที่จับต้องได้ และระบบการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้

แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย

สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) เป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย และนิยาม ดังนี้

นราธิป ศรีราม (2557, หน้า 2) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะ คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2554, หน้า 26) การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554, หน้า 38) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

อรรถย ก๊กผล (2552, หน้า 38) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2552, หน้า 3-4) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะว่า เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน โดยบริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่าการบริการประชาชนนั้น มีลักษณะของการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางด้านการเงิน และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยทุกคนต้องได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์การนั้นจัดให้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556, หน้า 455) ได้ให้ความหมายของ พอใจ หมายถึง สมใจชอบใจเหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

กฤษณี รื่นรมย์ (2553, หน้า 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้บริการนั้น เท่ากับ หรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้บริการต่ำกว่าค่าคาดหวังบุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

ดร. สุนทรายุทธ (2556, หน้า 111) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมาย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 141) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำจนในที่สุดเกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการนั้นให้นานเท่าานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2559, หน้า60) ได้ให้ความหมาย ระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 2 ระดับ คือ 1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ 2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนานศักดิ์ (2562, หน้า 161) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา ววงค์มูล (2562, หน้า 60) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมุติฐานการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ และเรื่องที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close - Ended Questions) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open - Ended Questions) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย คำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นคำถามตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รายได้ต่อเดือน 9,000 - 20,000 บาท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาในจังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.83) ลำดับถัดมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.97), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 1.31) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D. = 1.27) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$, S.D. = 0.71) ลำดับถัดมา แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$, S.D. = 0.75) และการแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$, S.D. = 0.82)

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D. = 0.60) ลำดับถัดมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D. = 0.74) และการจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดีในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวกคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 1.12)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 1.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ

ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, S.D. = 1.31) ลำดับถัดมา ความเชื่อศรัทธาสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D. = 1.40) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D. = 1.12)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D. = 1.27) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการอยู่ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, S.D. = 0.97) ลำดับถัดมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D. = 1.28) และความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D. = 1.36)

การทดสอบสมมติฐานสถานภาพส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ สำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งใน เขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ (p-value = 0.984) โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งใน เขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ (p-value = 0.943) โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งใน เขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา (p-value = 0.389) โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ (p-value = 0.045*) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งใน เขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ (p-value = 0.698) โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ (p-value = 0.032*) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาครัฐแห่งหนึ่งใน เขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (p-value = 0.533) โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ (p-value = 0.000*) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานภาครัฐในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป
2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบโดยเฉพาะเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อหน่วยงานภาครัฐในเขตศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา กับหน่วยงานภาครัฐในเขตจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัตัญญู หิรัญญูสมบุญ. (2556). การจัดการการบริการ. กรุงเทพฯ : ก. หิรัญญูสมบุญ.
- กฤษณ์ รื่นรมย์. (2553). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชร สุนทรายุทธ. (2556). ทฤษฎีองค์กรและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2552). บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟิก ฟอร์แมท.
- มหาวิทยาลัยคริสเตียน. (2563). ชุมชนการปฏิบัติ การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ. สืบค้นจาก http://ctublog.christian.ac.th/blog_stu.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษณ์านนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2555). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). การนำนโยบายการบริหารสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุฎีบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพง.
- สมิต สัจฉกร. (2556). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุกัญญา วาวงค์มูล. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินทนิลทักษิณสารมหาวิทยาลัยทักษิณ, 14 (2), 152-173.
- อรทัย กักผล. (2552). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2554). จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ.